

一汽-大众

Audi
突破科技 启迪未来



奥迪售后效劳核心流程培训

奥迪效劳运营部 2024-9-15

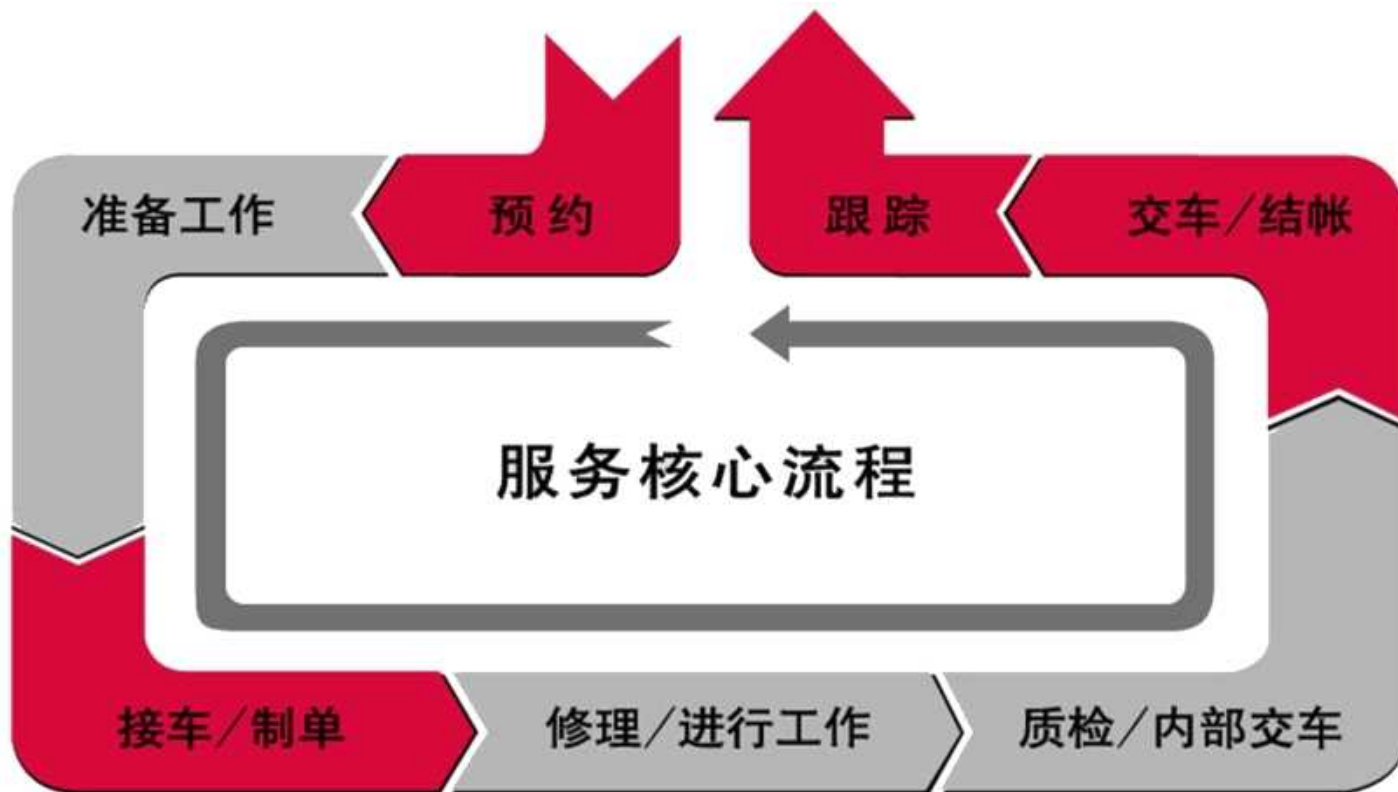
用户的信任和积极的公众形象构成了奥迪这数十年在市场上成功的根底，这决非是偶然的，奥迪产品的核心是优异的技术和显著的质量，这意味着奥迪的维修效劳也必须建立相应的标准。现在，效劳质量比以往更重要，因为它已经变成成功的关键。





- ▶ 效劳核心流程的介绍
- ▶ 效劳核心流程的具体工作





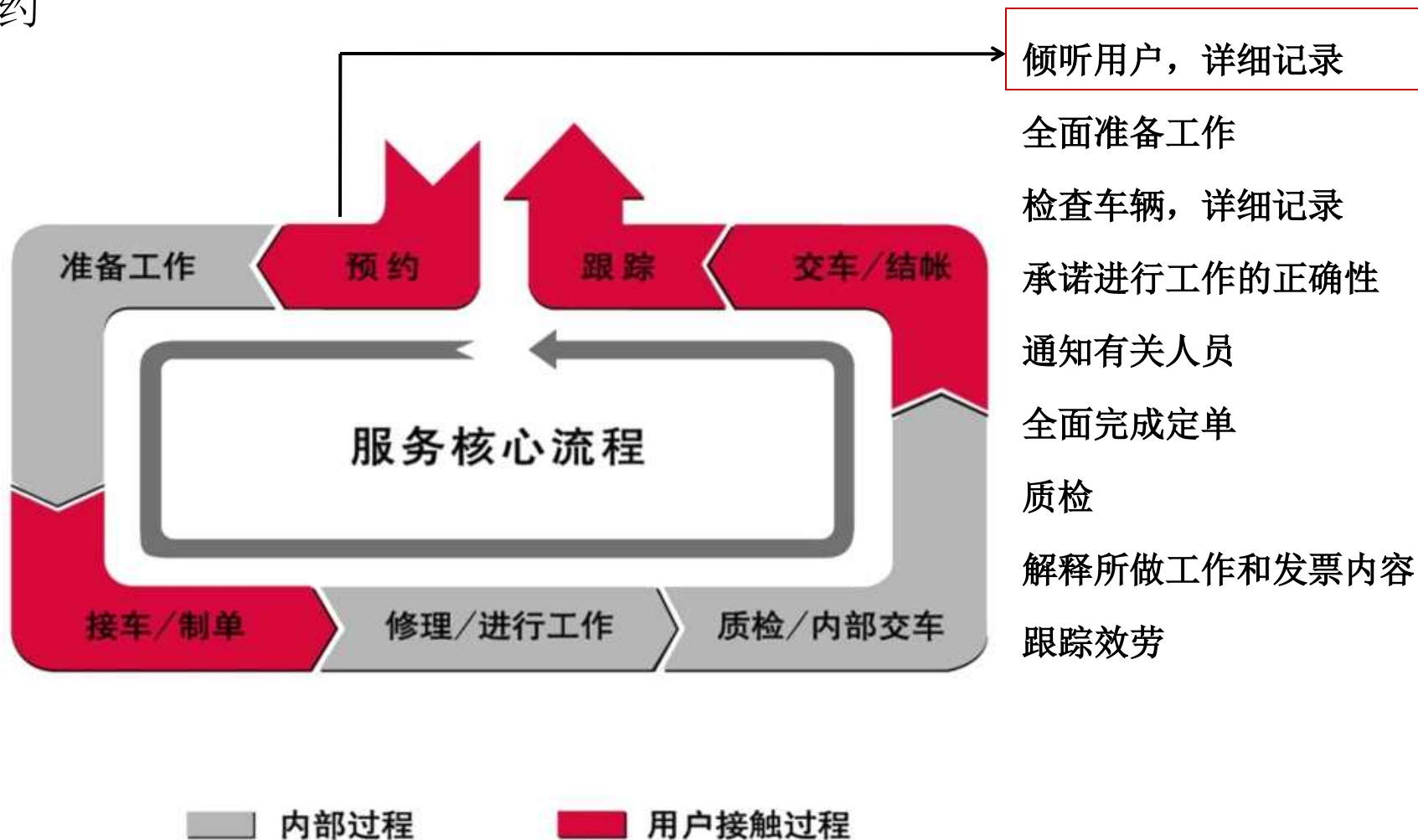
内部过程

用户接触过程





预约





预约的目的

- ▶ 通过全方位的预约效劳，最大程度满足客户。
- ▶ 了解客户预约内容并做充分准备，提高奥迪经销商的工作效率。





预约的准备工作

- ▶ 电脑系统的准备
- ▶ 预约排班表
- ▶ 详细的效劳价格（常用）
- ▶ 预约登记表



预约电话内容

- ▶ 接客户电话（主动打电话预约）
- ▶ 客户信息
- ▶ 预约排班
- ▶ 预约登记表
- ▶ 报出经销商，接待姓名，询问客户信息
- ▶ 验证客户档案
- ▶ 主动提问（倾听客户要求）
- ▶ 验证客户问题（5W问题）
- ▶ 合理安排预约，与客户确认预约时间内容
- ▶ 提供（询问）替换车（接车方式）
- ▶ 提供相应固定工程报价
- ▶ 总结预约情况
- ▶ 时间
- ▶ 工作内容
- ▶ 效劳参谋
- ▶ 客户所需携带资料
- ▶ 感谢客户预约



预约的考虑因素

- ▶ 车间的人员状况
- ▶ 效劳参谋的接车时间安排
- ▶ 客户的特殊需要是否可以满足
- ▶ 相应备件的库存情况
- ▶ 维修工程的工作量

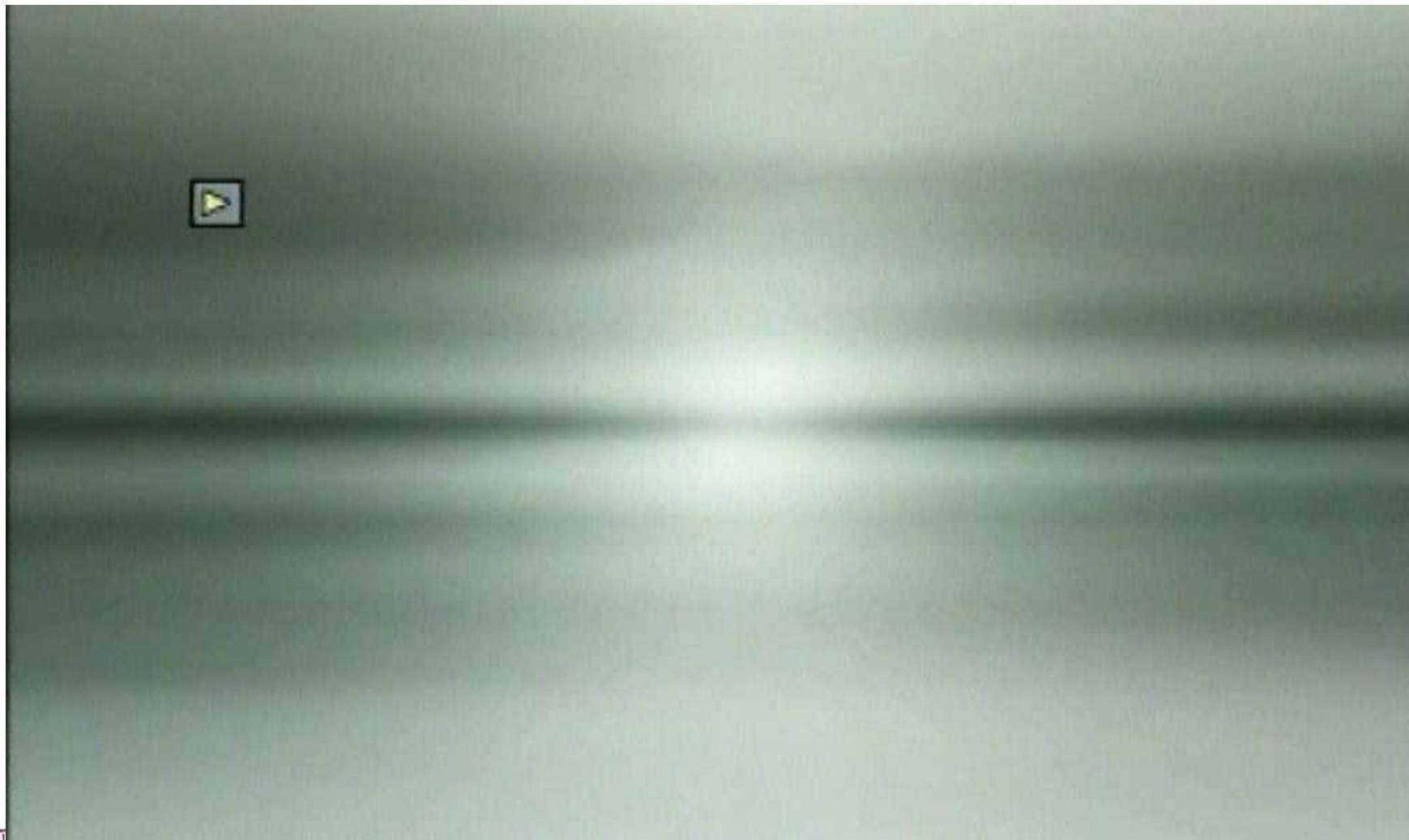




预约的问题处理

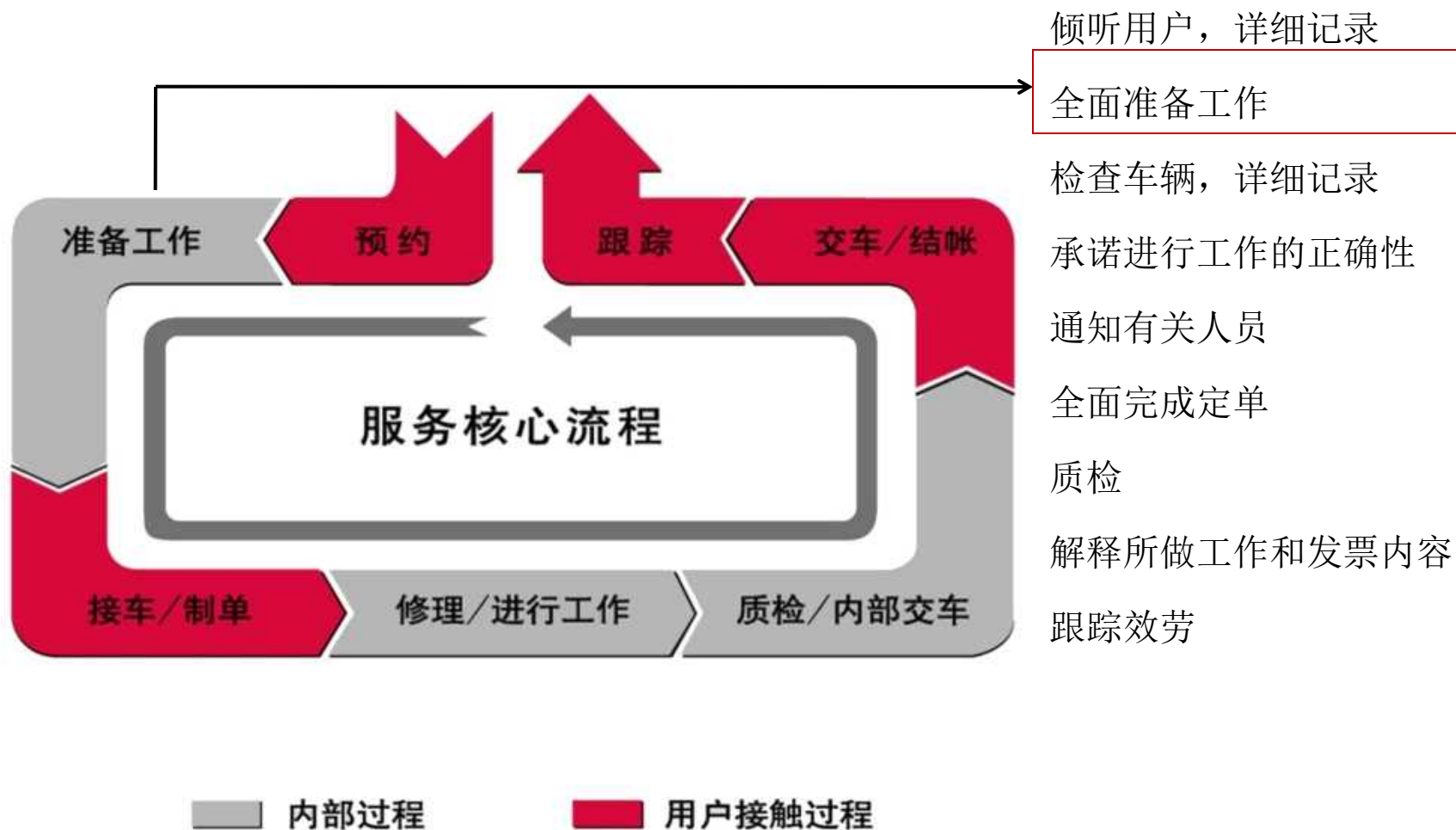
- ▶ 客户预约时间与预约安排有冲突
- ▶ 客户只预约简单工程
- ▶ 客户预约时间不能保证







准备工作





准备的目的

- ▶ 通过全方位的准备情况了解，最大程度满足客户需求。
- ▶ 做充分准备，提高奥迪经销商的工作效率。





准备工作

- ▶ 预约情况的了解
- ▶ 客户车辆及客户信息的了解
- ▶ 备件的准备
- ▶ 工单的准备
- ▶ 相关人员的通知



准备的标准步骤

▶ 预约人员：

- ▶ 打制预约工单
- ▶ 通知效劳参谋

▶ 效劳参谋：

- ▶ 检查预约工单。
- ▶ 检查相应备件。
- ▶ 工单工程分析。
- ▶ 车间工人/工位准备
- ▶ 索赔人员通知。
- ▶ 工程解决方案检查



▶ 备件：

- ▶ 检查预约工单。
- ▶ 检查备件状态。
- ▶ 订购时间反响。
- ▶ 备件准备。

▶ 车间：

- ▶ 检查预约工单。
- ▶ 工具、设备准备
- ▶ 人员准备。
- ▶ 工位准备。

工作内容

- ▶ 效劳参谋负责完成工作订单，或使用已经开好的订单，或制定一个新的订单：
- ▶ 收集必要信息〔车辆、上次维修、户外活动等〕
- ▶ 分配工作指示
- ▶ 通知所有相关同事〔备件、车间〕投入工作，
- ▶ 保证所有的承诺和各种检查是有效的。
- ▶ 所约定的接车时间
- ▶ 备件
- ▶ 与车间约定的时间
- ▶ 专家/专用工具
- ▶ 替换车
- ▶ 准备所有的文件〔协议、文件、租用车钥匙、安装指南〕
- ▶ 如果出现问题，告知客户〔备件短缺、承诺的替换车不能兑现〕
- ▶ 为客户到来做准备。协调工作能力，全面方案订单〔备件、替换车、工具、人员等〕



全面地准备工作



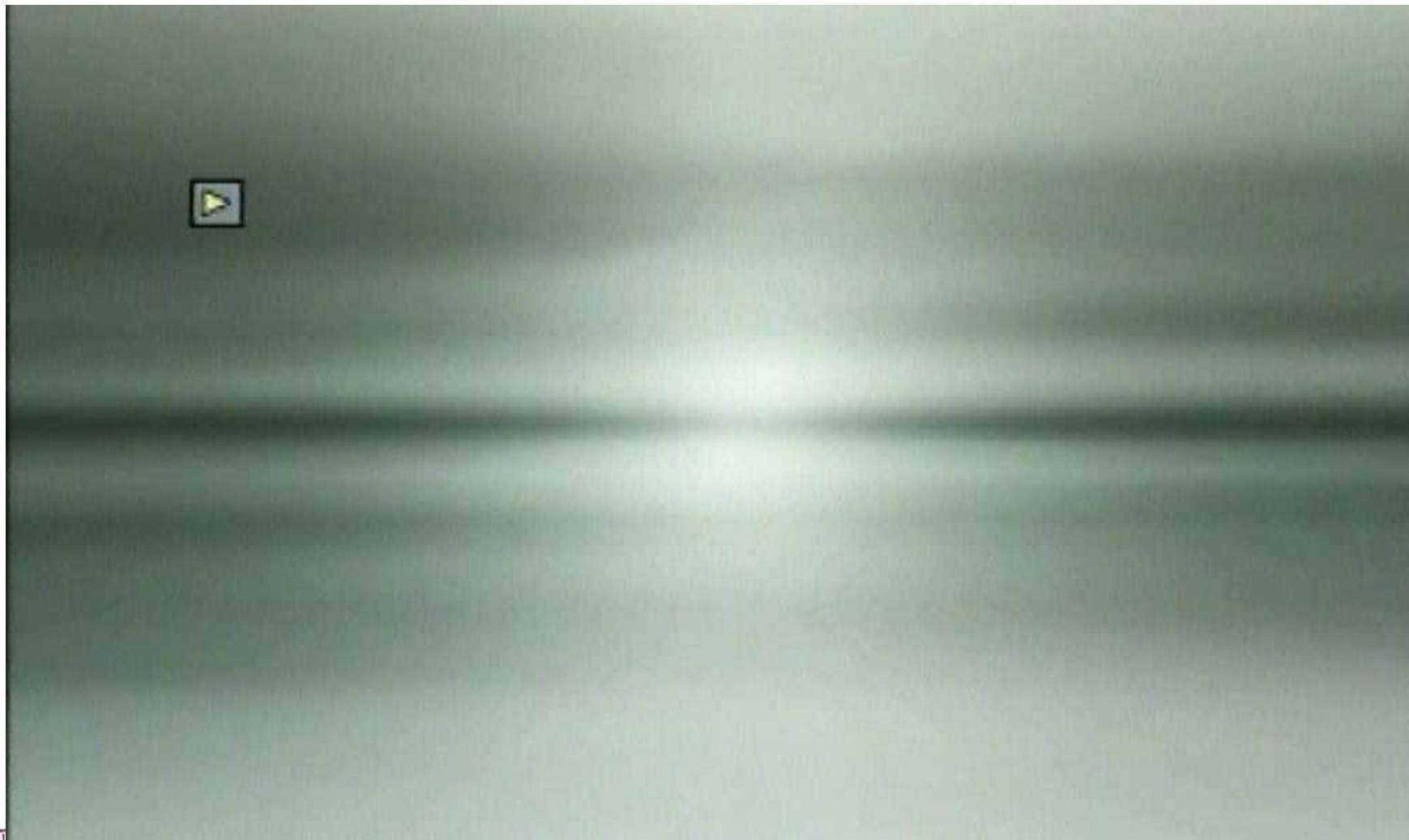
准备环节可能出现的问题

- ▶ 预约后得到的信息没有转入工作订单
- ▶ 没有通知车间
- ▶ 没订购/贮备备件
- ▶ 替换车正在使用、或没油、车脏等
- ▶ 事先没有充分准备订单内容〔前一天晚上〕



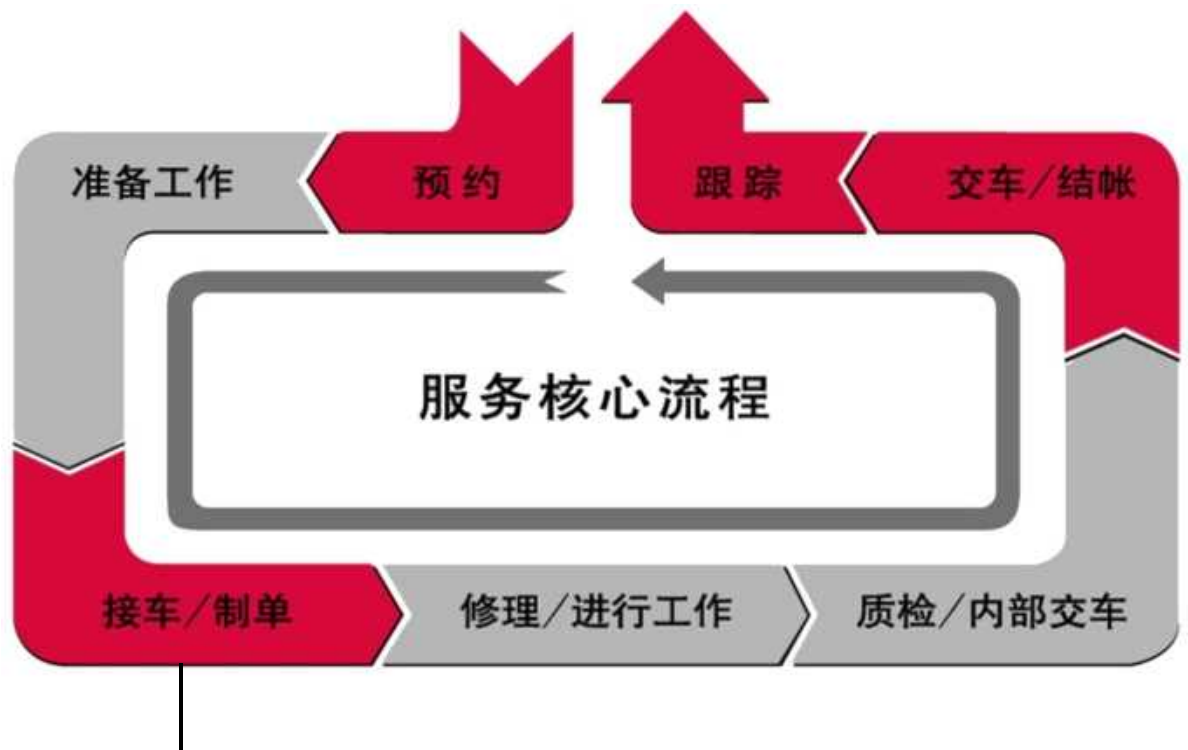
奥迪售后效劳核心流程

Audi Top Service
奥迪卓·悦服务





接车制单



内部过程

用户接触过程

倾听用户, 详细记录

全面准备工作

检查车辆, 详细记录

承诺进行工作的正确性

通知有关人员

全面完成定单

质检

解释所做工作和发票内容

跟踪效劳





讨论

当奥迪客户来到了奥迪经销商展厅，效劳参谋需要进行的工作？





接车的目的

以专业的素养，热情友好的态度
传达奥迪对客户关心及效劳理念。

正确诊断维修工程取得客户信任，
以迅速确认效劳内容。





接车的准备工作

- ▶ 工单的准备
- ▶ 三件套的准备
- ▶ 个人外表/状态的调整
- ▶ 接车场地的准备
- ▶ 预约客户提前通知/确认



接车的标准步骤

- ▶ 准时接车，做好准备工作。
- ▶ 迎接客户，确认客户维修要求。
- ▶ 与客户一起进行环车检查。
- ▶ 确认〔与客户〕检查结果及维修工程。
- ▶ 估算交车时间及费用。
- ▶ 制作工单，检查客户相应手续。
- ▶ 解释工单并确认客户签字，询问付款方
- ▶ 安排客户。
- ▶ 安排车间接车。



接车的考虑因素

- ▶ 根据客户车辆的具体维修工程，准备相应问题
- ▶ 车间的出勤状况
- ▶ 维修工程的工作量及工时
- ▶ 相应备件的库存情况
- ▶ 当日车辆进场情况



工作内容

- ▶ 检查，然后记录
- ▶ 召集有关人员为订单做准备
- ▶ 与客户共同填写检查表（客户信息、车辆信息）
- ▶ 使用保护罩
- ▶ 在车旁接待客户，与客户一起检查车辆（理想状况应使用举升机和检测设备）
- ▶ 如果故障只有在驾驶时才能识别，应与客户一起进行路试
- ▶ 记录所有缺陷、客户需要，所做安排，并在工作订单上清楚地分项列出
- ▶ 注明客户提出的任何条目
- ▶ 随时提供价格信息
- ▶ 检查您所需全部文件（收音机密码、车轮防盗螺栓、维修记录、驾照、随车文件）



检查车辆，详细记录

- ▶ 车辆来了以后做系统地全面地检查，记录所有缺陷、客户需求及所做安排



承诺正确地进行工作

- ▶ 遵守接车时的安排〔协议〕
- ▶ 预约安排的效劳参谋要在场
- ▶ 遵守时间安排
- ▶ 替换车应是燃油充足的、整洁的、准备好投入使用的
- ▶ 效劳参谋应在接车时总结已同意的安排，客户应对此予以确认并签字
- ▶ 额外的效劳/维修
- ▶ 客户取车方式和时间
- ▶ 价格〔标准维修/年检、保养〕
- ▶ 订单之外〔额外〕的作业限价
- ▶ 付款方式
- ▶ 联系电话号码

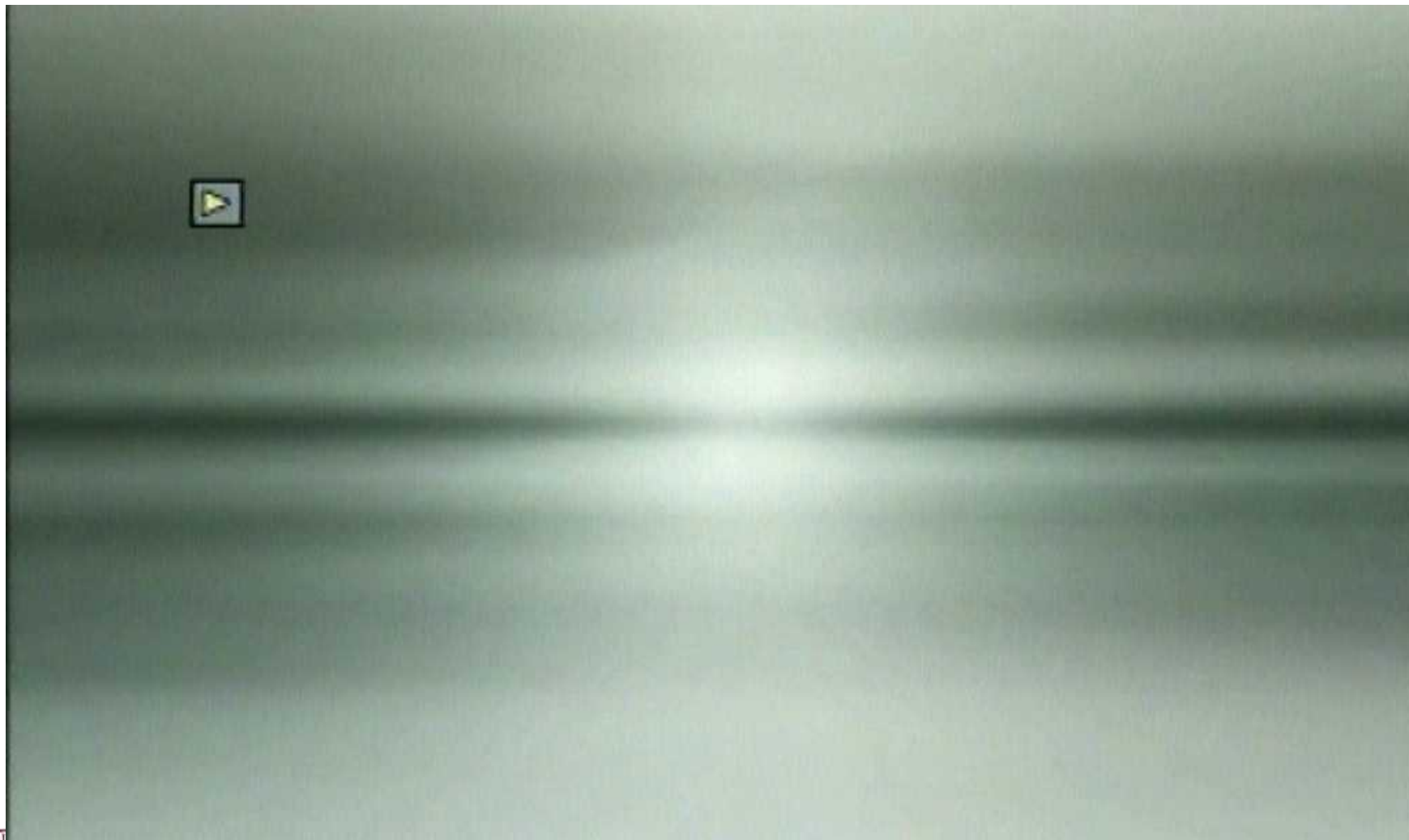
亲自向客户保证工作会**准确无误**地进行



接车的问题处理

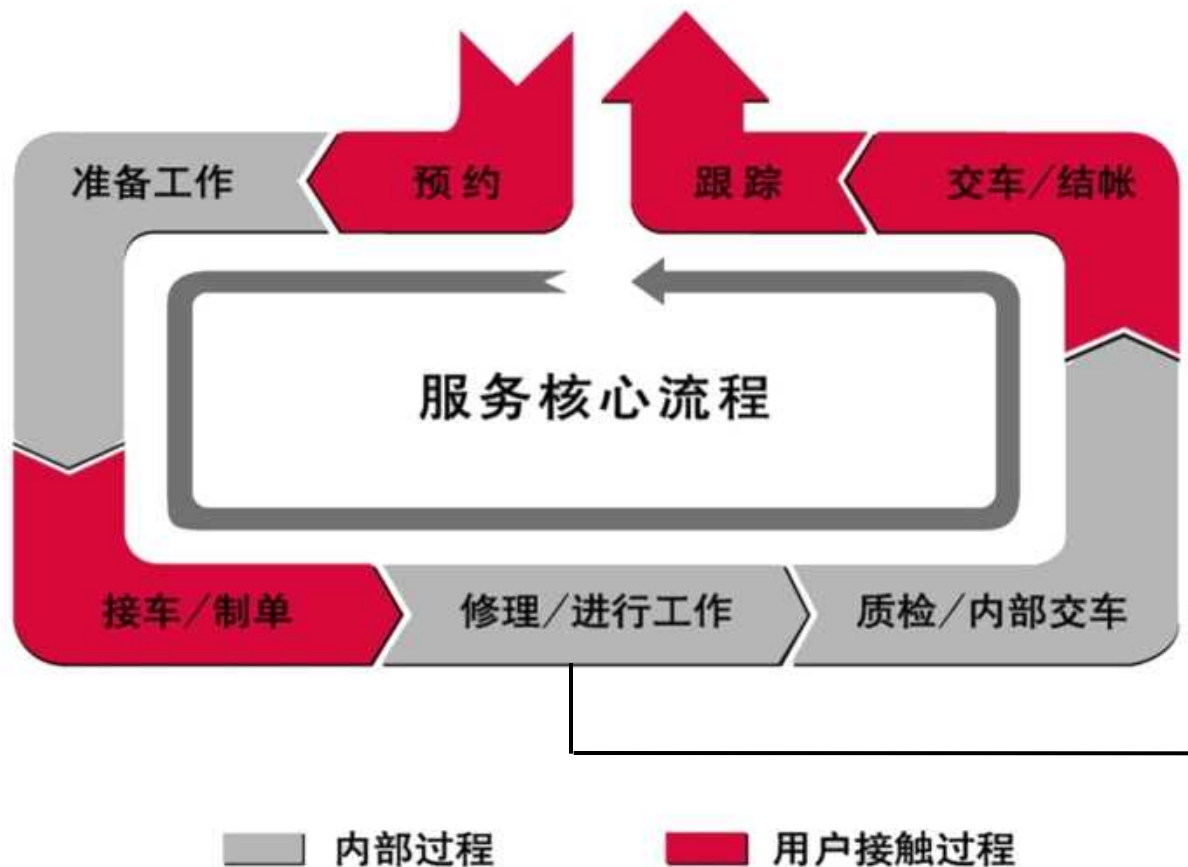
- ▶ 客户预约时间与预约安排有冲突
- ▶ 客户车辆的检查工程与预约时的维修工程差异大
- ▶ 客户等待接车
- ▶ 客户车辆手续未带全
- ▶ 客户不同意建议的维修工程
- ▶ 客户要求的交车时间不能满足
- ▶ 客户对价格有异议







维修



倾听用户，详细记录
全面准备工作
检查车辆，详细记录
承诺进行工作的正确性
通知有关人员
全面完成定单
质检
解释所做工作和发票内容
跟踪效劳



奥迪客户对车辆维修的期望

期望：按预计时间并以专业化的方式完成车辆维修

- ▶ 奥迪售后效劳中心在一个合理的时间内维修好我的车辆。
- ▶ 奥迪售后效劳中心应通知我有关维修工程的任何变更或额外的必要维护保养。
- ▶ 奥迪售后效劳中心应通知我有关车辆维修完成时间的任何变更。
- ▶ 奥迪售后效劳中心应让我在较方便的时间取车。
- ▶ 维修人员在维修过程中，应保持我车辆的清洁。





维修的目的

- ▶ 确保彻底解决客户车辆的故障问题。
- ▶ 全程跟踪维修状况及客户动态，让客户放心、省心。





维修的准备工作

- ▶ 维修工程了解清楚
- ▶ 客户车辆故障情况了解清楚
- ▶ 相关维修资料
- ▶ 相关工具
- ▶ 备件及附件的领取
- ▶ 对故障有正确的诊断步骤
- ▶ 工作场地的准备



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/278003135063006070>